

*'Als je doet wat je leuk vindt, hoef je nooit te werken'*



For mind and behavior

## **Kwaliteitsstatuut**

## INHOUD

|   |    |
|---|----|
| Inhoud .....  | 1  |
| 1 Algemene informatie .....   | 2  |
| 1.1 Algemene gegevens van de praktijk .....   | 2  |
| 1.2 Gegevens contactpersoon/aanspreekpunt .....                                     | 2  |
| 1.3 Zorgaanbod en Professioneel Netwerk .....                                       | 2  |
| 1.4 Behandelsettingen generalistische basis ggz en gespecialiseerde GGZ .....       | 3  |
| 1.5 Structurele samenwerkingspartners .....   | 3  |
| 2 Organisatie van de zorg.....  | 4  |
| 2.1 Zorgstandaarden en beroepsrichtlijnen .....                                     | 4  |
| 2.2 Samenwerking .....  | 5  |
| 2.3 Dossiervoering en omgang met cliëntgegevens.....                                | 7  |
| 2.4 Klachten en geschillenregeling .....  | 7  |
| 3 Het behandelproces - het traject dat de cliënt in deze instelling doorloopt ..... | 8  |
| 3.1 Wachtijd voor intake en behandeling .....                                       | 8  |
| 3.2 Aanmelding en intake .....  | 8  |
| 3.3 Diagnose .....  | 9  |
| 3.4 Behandeling .....   | 10 |
| 3.5 Afsluiting/nazorg .....   | 12 |
| 4 Ondertekening .....   | 12 |

## 1 ALGEMENE INFORMATIE

### 1.1 ALGEMENE GEGEVENS VAN DE PRAKTIJK

|                        |                 |                |
|------------------------|-----------------|----------------|
| <b>Naam praktijk</b>   | <b>4mb</b>      |                |
| Adres                  | De Eglantier 1b | Liesbosweg 40b |
| Postcode               | 4707AA          | 4872 NE        |
| Plaats                 | Roosendaal      | Etten Leur     |
| Telefoonnummer         | 0165769000      | 0165769000     |
| Kamer van Koophandel   | 62202065        |                |
| E-mailadres            | info@4mb.nl     |                |
| Internetpagina/website | www.4mb.nl      |                |
| Rechtsvorm             | BV              |                |
| AGB Code praktijk      | 22220587        |                |

### 1.2 GEGEVENS CONTACTPERSOON/AANSPREEKPUNT

|                            |                                   |
|----------------------------|-----------------------------------|
| <b>Naam contactpersoon</b> | <b>Mw. M.M. Bijlsma- de Jager</b> |
| Emailadres                 | m.bijlsma@4mb.nl                  |
| Telefoonnummer             | 0165769000                        |

### 1.3 ZORGAANBOD EN PROFESSIONEEL NETWERK

4mb is een groeiend Zelfstandig Behandelcentrum (ZBC) voor onderzoek en behandeling. Wij behandelen zowel volwassenen als kinderen en jeugdigen en bieden basis GGZ en specialistische GGZ. Binnen het jeugddomein bieden wij in West-Brabant West zorg in de vorm van arrangementen. Wij staan voor goede samenhangende zorg, waarin mensen met psychische problematiek snel, persoonlijk en effectief worden behandeld; op de juiste plek en in de juiste maat.

4mb heeft een regionale functie voor West-Brabant West en West-Brabant Oost. 4mb werkt zowel lokaal, regionaal, als landelijk samen met veel organisaties. Er wordt actief samengewerkt en overlegd met de volgende organisaties.

#### 4mb:

- Participeert in het expertteam van Jeugdzorg West-Brabant
- Werkt samen en geeft intervisies aan Maatschappelijk Werk Traverse
- Werkt intensief samen met huisartsen in de directe omgeving en geeft intervisie
- Overlegt regelmatig met scholen in de regio
- Werkt samen met Conaction
- Werkt nauw samen met huisartsenzorggroepen Het Huisartsen Team en Zorggroep West-Brabant

- Is lid van Psywijzer om een toekomstbestendige samenwerkingsrelatie op te bouwen en een gezicht te zijn voor verwijzers, gemeenten en zorgverzekeraars
- Is lid van klachtencommissie Stichting inzet voor zorg
- Is lid van VKPJ
- Is lid van ACT
- Is lid van VGCT
- Is lid van EMDR
- Is lid van de LVVP
- Is lid van het NIP, Participeert in GGZ-bestuur NIP
- Is eHealth ambassadeur van het NIP
- Werkt samen met RINO in het kader van deskundigheidbevordering GZ-opleiding
- Werkt samen met Tilburg University in het kader van deskundigheidbevordering

4mb heeft aanbod in zowel de generalistische basis GGZ als de gespecialiseerde GGZ.

#### **1.4 BEHANDELSETTINGEN GENERALISTISCHE BASIS GGZ EN GESPECIALISEERDE GGZ**

3

Binnen 4mb kunnen cliënten terecht voor de volgende problematieken: depressieve- en angststoornissen, bipolaire- en overige stemmingsstoornissen, persoonlijkheidsstoornissen, somatoforme- en eetstoornissen en aan alcohol en overige middelen gebonden stoornissen, pervasieve stoornissen en overige stoornissen in de kindertijd. Wij bieden individuele en groepsbehandeling en maken waar mogelijk gebruik van de inzet van eHealth. De regiebehandelaar binnen de generalistische basis GGZ is een GZ Psycholoog of Klinisch Psycholoog. Binnen de gespecialiseerde GGZ is de regiebehandelaar een Klinisch Psycholoog, Psychiater of GZ psycholoog.

#### **1.5 STRUCTURELE SAMENWERKINGSPARTNERS**

4mb werkt ten behoeve van de behandeling van patiënten/cliënten/patiëntenzorg samen met de volgende partners.

In haar behandeling legt 4mb sterk de relatie met het systeem van de cliënt en de omgeving. Er wordt actief gezocht naar de inbedding van een kind, jongere of gezin in de sociale omgeving. Er wordt daar waar nodig actief contact gezocht met scholen, religieuze organisaties, culturele verenigingen en sportverenigingen.

Wij zijn transparant in onze zorgverlening, werken persoonsgericht en volgens het matched- care principe, zodat cliënten de juiste zorg, op de juiste plek en in de juiste maat krijgen. Dit doen wij niet alleen door de zorg dicht bij de cliënt te organiseren (ook in de huisartsenpraktijk), maar ook door samen te werken met andere beroepsgroepen zoals huisartsen, fysiotherapeuten, algemeen maatschappelijk werk, scholen en jeugdzorg. Natuurlijk werken we ook intensief samen binnen de beroepsgroep. Op deze wijze zijn we in staat om snel door (of terug) te verwijzen, als dat in het belang van de cliënt is.

**4mb:**

- Participeert in het expertteam van Jeugdzorg West-Brabant (<https://www.jeugdhulpwbw.nl/>)
- Werkt samen en geeft intervisies aan Maatschappelijk Werk Traverse (<http://www.wijzintraversegroep.nl/>)
- Werkt intensief samen met huisartsen in de directe omgeving en geeft intervisie
- Overlegt regelmatig met scholen in de regio
- Werkt samen met Conaction (<http://www.conaction.info/>)
- Werkt nauw samen met huisartsenzorggroepen: Het Huisartsen Team (<https://www.hethuisartsenteam.nl/>) en Zorggroep West-Brabant (<http://www.zorggroepwestbrabant.nl/>)
- Is lid van Psywijzer ([www.psywijzer.nl](http://www.psywijzer.nl)) om een toekomstbestendige samenwerkingsrelatie op te bouwen en een gezicht te zijn voor verwijzers, gemeenten en zorgverzekeraars
- Is eHealth ambassadeur van het NIP ([www.psynip.nl](http://www.psynip.nl))
- Werkt samen met het RINO in het kader van deskundigheidbevordering GZ-opleiding ([www.rinogroep.nl](http://www.rinogroep.nl))
- Werkt samen met UvT in het kader van deskundigheidbevordering ([www.uvt.nl](http://www.uvt.nl))

## 4

### 2 ORGANISATIE VAN DE ZORG

#### 2.1 ZORGSTANDAARDEN EN BEROEPSRICHTLIJNEN

Al tijdens de selectieprocedure heeft 4mb oog voor bevoegde (BIG-registratie, geldige VOG) en bekwame medewerkers (referentie opvragen bij vorige werkgevers). Gedurende de inwerkperiode is er aandacht voor alle procedures en protocollen die medewerkers nodig hebben om hun werk goed uit te kunnen voeren.

4mb hecht grote waarde aan de inzet van eHealth, de zorgtoewijzing in de keten, het werken volgens vaste behandelprotocollen en geldende multidisciplinaire richtlijnen en het aanleveren van behandelresultaten via ROM (Routine Outcome Measurement). Naast het ISO-Certificaat dat de instelling jaarlijks behaalt, heeft 4mb ook het Kwaliteitskeurmerk BGGZ van Stichting Keurmerk BGGZ. In 2017 is door deze Stichting aan 4mb 'het gouden randje' toegekend, voor de meest en best gewaardeerde praktijk door cliënten. In ons kwaliteitsmanagementsysteem staan alle procedures, protocollen en werkwijze beschreven. Tijdens het multidisciplinair overleg, maar ook tijdens de individuele werkbegeleiding wordt hier nadrukkelijk aandacht aan besteed.

In haar HRM-beleid streeft 4mb voortdurend naar de juiste balans tussen de inzet van kwalitatief goede medewerkers in relatie tot een optimale formatie in kwantitatieve zin. 4mb streeft ernaar om medewerkers goed gekwalificeerd en breed op te leiden en deze kennis actueel te houden middels trainingen en cursussen. Personeelsmanagement verloopt gestructureerd onder andere door het

voeren van functioneringsgesprekken waar leer- en verbeterpunten uitkomen op persoonlijk niveau. Er is gedurende het jaar volop aandacht voor werkbegeleiding, intervisie en overleg.

4mb heeft 2 erkende opleidingsplaatsen voor GZ-psychologen in samenwerking met het RINO. Tevens biedt 4mb de mogelijkheid voor studenten van de opleiding Psychologie van de Universiteit van Tilburg om stage te lopen in de eindfase van de opleiding en een BAPD-aantekening te halen. Ook verzorgt 4mb extern supervisie voor GZ-psychologen en psychotherapeuten die werkzaam zijn bij andere GGZ-instellingen. In 2015 is een BBL-traject gestart voor een secretaresse in opleiding. Deze wordt medio 2018 afgerond. De beroepsbegeleidende leerweg is een combinatie van werken en leren, waarbij de leerling in dienst van een bedrijf is en daarnaast een opleiding volgt.

## 2.2 SAMENWERKING

Bij 4mb werken we met een professioneel, multidisciplinair team bestaande uit een Klinisch Psycholoog, Psychiater, GZ-psychologen, GZ-psychologen in opleiding, basispsychologen, orthopedagogen, een psychomotorisch therapeut en een beeldcoach. Er is viermaal per week Multidisciplinair overleg met als voorzitter een klinisch Psycholoog of Psychiater (bij diens afwezigheid kan dat incidenteel een GZ psycholoog zijn), waar intakes en lopende behandelingen besproken worden. Van elke bijeenkomst wordt een verslag gemaakt en worden in de decursus van betreffende cliënt de resultaten van het overleg overgenomen en besproken met de cliënt.

5

Wij staan voor goede samenhangende zorg, waarin mensen met psychische problematiek snel, persoonlijk en effectief worden behandeld; op de juiste plek en in de juiste maat. Wij werken samen met het voorliggend echelon waaronder bijvoorbeeld de huisarts en POH-GGZ, Maatschappelijk werk, maar ook met meer gespecialiseerde instellingen als de Viersprong en GGZ WNB. Wanneer na de intakefase blijkt dat er geen sprake is van een DSM-V stoornis of dat een andere vorm van hulp meer passend is, wordt de cliënt terugverwezen naar de huisarts. Bij complexe problematiek die overgaat in crisis wordt in overleg doorverwezen naar instellingen die beschikken over opname mogelijkheden.

Wanneer er sprake is van een verschil van mening of inzicht met de regiebehandelaar over de te volgen behandeling van een patiënt/cliënt, kan de behandelaar een beroep doen op de door 4mb opgestelde escalatie procedure (wanneer dit verschil van inzicht verplichte zorg betreft wordt opgeschaald naar de Directeur Behandelzaken).

### Escalatieprocedure

Uitgangspunt binnen de zorg bij 4mb is dat hulpverleners zo zelfstandig mogelijk opereren, uiteraard binnen de grenzen van hun bevoegdheid en bekwaamheid. Er zijn twee situaties waarbij opschaling aan de orde is, monodisciplinair en multidisciplinair. Hieronder wordt aangegeven welke procedure geldt, waarbij de volgorde van handelen in opschaling is aangegeven.

### Monodisciplinair

1. Wanneer er sprake is van monodisciplinair werken zal het in de meeste gevallen geen probleem opleveren om te komen tot een 'gedragen zorgplan'.
2. Bij verschil van mening of professionele onenigheid tussen (mede)behandelaars, wordt gehandeld in de volgorde zoals hieronder staat aangegeven:
  - a. De professionele standaarden en de daarbij horende richtlijnen bieden een oplossing of aanknopingspunten om toch een beslissing te kunnen nemen
    - i. De hierdoor gevonden oplossing wordt uitgevoerd
    - ii. De oplossing is ontoereikend, er wordt overgegaan naar fase b
  - b. Opschaling naar de regiebehandelaar (tenzij het dezelfde functionaris betreft), deze doet een voorstel om tot een oplossing te komen
    - i. Oplossing is acceptabel en wordt uitgevoerd
    - ii. De oplossing is ontoereikend, er wordt overgegaan naar fase c en volgend
  - c. De situatie voorgelegd aan de geneesheer-directeur (of zijn vervanger)
  - d. De verschillende standpunten gehoord hebbende neemt de Directeur Behandelzaken een besluit
    - i. Het besluit van de Directeur Behandelzaken is richtinggevend voor de oplossingsrichting
    - ii. Op grond van dit besluit wordt uitvoering gegeven aan de door de Directeur Behandelzaken voorgeschreven oplossingsrichting

6

### Multidisciplinair

1. Wanneer er sprake is van multidisciplinaire samenwerking, zal in de meeste situaties tijdens een MDO, een 'gedragen zorgplan' tot stand komen.
2. Wanneer de verschillende (mede)behandelaars niet tot een gezamenlijk plan van aanpak komen vanwege 'verschil van mening op grond van professionele overwegingen', professionele standaarden en richtlijnen, wordt gehandeld in de volgorde zoals hieronder staat aangegeven:
  - a. De regiebehandelaar neemt een beslissing
    - i. Het besluit is acceptabel voor de medebehandelaars en wordt uitgevoerd
    - ii. Het besluit is niet acceptabel voor de medebehandelaars, er wordt overgegaan naar fase b en volgend
  - b. De regiebehandelaar of de (mede) behandelaar leggen de situatie voor aan de Directeur Behandelzaken (of diens vervanger), hetgeen moet leiden tot een 'gedragen zorgplan'
  - c. Directeur Behandelzaken wordt gevraagd een richting aan te geven, na de partijen te hebben gehoord
  - d. Directeur Behandelzaken (of diens vervanger) neemt een besluit
  - e. De aangegeven richting van het besluit van de Directeur Behandelzaken, geldt vanaf dat moment als richtsnoer voor het verdere zorgproces

## 2.3 DOSSIERVEROERING EN OMGANG MET PATIËNTGEGEVENS

4mb bewaart gegevens in een dossier. In het dossier zitten de verwijzing, de indicatiestelling, het behandelplan, brieven van en over cliënt en een beschrijving van de voortgang van de behandeling. Dit dossier is strikt vertrouwelijk. De behandelaar moet het dossier en de gegevens op zo'n manier bewaren dat niemand erin kan kijken. Zelf mag cliënt zijn eigen dossier inzien en er een kopie van maken. 4mb vraagt om toestemming van de patiënt bij het delen van gegevens met niet bij de behandeling betrokken professionals.

Een cliënt mag wel iets aan zijn dossier toevoegen, maar er niets uithalen. Zo mag hij bijvoorbeeld op- of aanmerkingen over de behandeling toevoegen, of kritiek over de manier waarop zijn situatie is verwoord. Een cliënt mag zijn dossier ook laten vernietigen. Hier moet hij schriftelijk om vragen. De administratie over de behandeling mag niet worden vernietigd, omdat controle door de zorgverzekeraar mogelijk moet blijven. Bij de behandeling maken we regelmatig gebruik van het eHealth-programma Minddistrict. Deze omgeving is beveiligd; alleen cliënt en behandelaar kunnen inzien wat cliënt in de digitale omgeving registreert.

4mb communiceert met verwijzers in een beveiligde digitale omgeving, namelijk Zorgmail en Zorgdomein. Ook binnen de organisatie wordt via beveiligde e-mail gecommuniceerd.

7

In situaties waarin het beroepsgeheim mogelijk doorbroken wordt, gebruikt 4mb de daartoe geldende richtlijnen van de beroepsgroep, waaronder de meldcode kindermishandeling en huiselijk geweld (bij conflict van plichten, vermoeden van kindermishandeling of huiselijk geweld), het stappenplan materiële controle en 4mb vraagt het controleplan op bij de zorgverzekeraar (bij materiële controle).

4mb gebruikt de privacyverklaring als de patiënt zijn diagnose niet kenbaar wil maken aan zijn zorgverzekeraar.

4mb levert ROM-gegevens aan bij de Stichting Benchmark GGZ (SBG) op geaggregeerd niveau ten behoeve van benchmarking.

## 2.4 KLACHTEN EN GESCHILLENREGELING

Patiënten kunnen met klachten en geschillen over een behandeling terecht bij Stichting Inzet voor Zorg.

|                            |                                     |
|----------------------------|-------------------------------------|
| <b>Naam contactpersoon</b> | <b>Dhr. P.W.M. Verheijen</b>        |
| Adres                      | Poortweg 1                          |
| Postcode                   | 4613 BW                             |
| Plaats                     | Bergen op Zoom                      |
| Emailadres                 | p.verheijen@klachtenfunctionaris.nu |



De klachtenregeling staat op onze website en is te vinden via de volgende link:  
<http://4mb.nl/5.1.2%20Regeling%20klachtenbehandeling%20Cli%C3%ABnteninformatie%204mb.pdf>

### 3 HET BEHANDELPROCES - HET TRAJECT DAT DE CLIËNT IN DEZE INSTELLING DOORLOOPT

#### 3.1 WACHTTIJD VOOR INTAKE EN BEHANDELING

Clënten kunnen wachttijden voor intake en behandeling telefonisch opvragen tijdens kantooruren via 0165769000 of raadplegen via bijgaande link:

<http://4mb.nl/praktijkinformatie-2/Wachttijd.html>

#### 3.2 AANMELDING EN INTAKE

##### Secretaresse:

- Verschafft voorafgaand aan eventuele start van zorg mondelinge of schriftelijke informatie a.d.h.v. algemene voorwaarden.
- Stuurt intakeformulier per mail of verwijst naar de website. Geeft info over verwijsbrief en ID meenemen bij intake. Verstuurt via EHealth de uitnodiging voor het invullen van de ROM.
- Verzorgt aanmelding conform paragraaf 1 van werkinstructie 'van aanmelden tot afsluiten'
- Intake plannen conform werkinstructie paragraaf 2 'van aanmelden tot afsluiten'
- Bevestiging van intake afspraak per mail en algemene voorwaarden sturen.

##### Regiebehandelaar:

- Beoordeelt of een verwijsbrief voldoet aan de eisen.
- Beoordeelt het dossier en indiceert welke aandachtspunten er zijn tijdens de intake.
- Voert samen met de medebehandelaar het intakegesprek en stelt samen met de medebehandelaar het behandelplan op. De regiebehandelaar is hierbij eindverantwoordelijk.

##### Medebehandelaar:

- Voert intakegesprek met cliënt en regiebehandelaar en verschafft en verzamelt daarbij informatie a.d.h.v. 'Intakeformulier'
- Verschafft informatie conform algemene voorwaarden en instemmingsformulier en checklist cliëntendossier waaronder geldige verwijsbrief en vaststellen identiteit van de cliënt
- Laat instemmingsformulier accorderen door cliënt tijdens eerste gesprek
- Voormeting ROM, zie verder ROM-handleiding
- Voert zo nodig onderzoek uit
- Handelt de administratie af conform werkinstructie paragraaf 2 'van aanmelden tot afsluiten'
- Stelt conceptbehandelplan op volgens format behandelplan
- Bespreekt intake in het MDO
- Neemt contact op met de cliënt voor het maken van een afspraak voor een adviesgesprek.

- Bespreekt met cliënt een behandelplan met afspraken over omvang, vorm en inhoud van zorg, eventuele kosten en termijn waarop zorg kan worden gerealiseerd
- Medebehandelaar bespreekt behandelplan met cliënt en laat deze het behandelplan ondertekenen
- Indien de behandelaar niet de regiebehandelaar is wordt behandelplan in aanwezigheid van de regiebehandelaar besproken. Indien cliënt bij het intakegesprek onverhoopt geen kennis heeft kunnen maken met de regiebehandelaar, zal de regiebehandelaar aansluiten bij het adviesgesprek waarin het behandelplan wordt besproken.

Binnen 4mb wordt de patiënt/cliënt terugverwezen naar de verwijzer -indien mogelijk met een passend advies- indien 4mb geen passend aanbod heeft op de zorgvraag van de patiënt/cliënt.

### 3.3 DIAGNOSE

Hoe de intake en diagnose binnen 4mb is geregeld, ligt vast in ons Zorgpad Intake (zie ook website: <http://4mb.nl/hoe%20krijg%20ik%20hulp/proces%20aanmelden%20en%20intake.html>).

#### Aanmelding

U kunt zich zowel via de website als telefonisch aanmelden. Om hulp te ontvangen is een ingevuld intakeformulier en een geldige verwijzing nodig, bijvoorbeeld van een huisarts.

#### Screening

Nieuwe aanmeldingen worden eerst door een regiebehandelaar gescreend en toebedeeld aan de meest geschikte behandelaar.

#### Intakegesprek

Het intakegesprek dient om uw vraag zo goed mogelijk in kaart te brengen waarbij gericht aandacht wordt besteed aan de klachten en wensen van verbetering voor de cliënt.

#### Bespreking multidisciplinair team

Er vindt wekelijks multidisciplinair overleg plaats, waarbij intakes en lopende trajecten worden besproken.

#### ROM-meting

ROM staat voor Routing Outcome Monitoring, wat inhoudt dat de klachten en het verloop van de behandeling wordt bewaakt aan de hand van door u als cliënt ingevulde vragenlijsten. Eén van de vragenlijsten is een onderzoek naar de tevredenheid van de cliënt over de behandeling.

#### Vervolg intake/onderzoek

Om een goede diagnose te stellen is het soms nodig een vervolginname te plannen of nader onderzoek te doen.

#### Adviesgesprek regiebehandelaar

Op basis van de intake, het onderzoek en de teambespreking wordt een advies geformuleerd.

#### Terug verwijzing/doorverwijzing

Wanneer blijkt dat er geen sprake is van een DSM-V-stoornis of dat een andere vorm van hulp meer passend is, wordt u terugverwezen naar uw huisarts.

#### Toewijzing vervolg zorgpad

Uw behandeling start in het zorgpad dat het beste past bij uw diagnose, klachten en doelen. Aan het hoofd van ieder zorgpad staat een regiebehandelaar.

### 3.4 BEHANDELING

Het behandelplan wordt via onderstaande procedure opgesteld.

#### Bespreking multidisciplinair team

Er vindt wekelijks multidisciplinair overleg plaats, waarbij intakes, onderzoek en lopende trajecten worden besproken.

#### ROM-meting/basisdiagnostiek

ROM staat voor Routing Outcome Monitoring, wat inhoudt dat de loop van de behandeling wordt bewaakt aan de hand van door u als cliënt ingevulde vragenlijsten. Er wordt gebruik gemaakt van diverse vragenlijsten, die de therapeut kan gebruiken bij het onderzoeken van de klachten en het verloop ervan tijdens de behandeling.

#### Vervolg intake/onderzoek

Om een goede diagnose te stellen is het soms nodig een vervolginname te plannen of nader onderzoek te doen. Tijdens het onderzoek kunnen verschillende psychologische testen en vragenlijsten worden afgenomen. Na het onderzoek worden de resultaten met u besproken en worden afspraken gemaakt over een mogelijke behandeling. Tests kunnen onderdeel zijn van een psychologische behandeling, maar er kunnen ook andere redenen zijn voor psychologisch onderzoek. Onderzoek als onderdeel van een psychologische behandeling wordt uitgevoerd binnen 4mb voor zowel de basis GGZ als de specialistische GGZ.

#### Adviesgesprek (regie)behandelaar

Op basis van de intake, het onderzoek en de teambespreking wordt een advies geformuleerd en met u besproken.

#### Het aanspreekpunt voor de patiënt/cliënt tijdens de behandeling is de regiebehandelaar.

1. De regiebehandelaar is verantwoordelijk voor het vaststellen van de diagnose waarbij de patiënt ook daadwerkelijk is (mede) beoordeeld door de regiebehandelaar via direct contact

met de patiënt/cliënt. Het is hierbij mogelijk dat delen van het intake/diagnostische proces door anderen dan de regiebehandelaar worden verricht.

2. De regiebehandelaar stelt in samenwerking met de medebehandelaar en in overleg met de patiënt het behandelplan -gericht op verantwoorde behandeling (naar de stand van de wetenschap, richtlijnconform)- vast.
3. De regiebehandelaar weet zich overtuigd van de bevoegdheid en bekwaamheid van de medebehandelaars in relatie tot de zelfstandige uitvoering van het deel van de behandeling waarvoor zij verantwoordelijk zijn.
4. De regiebehandelaar ziet erop toe dat de dossiervoering voldoet aan de gestelde eisen. Medebehandelaars hebben een eigen verantwoordelijkheid in de adequate dossiervoering.
5. De regiebehandelaar laat zich informeren door medebehandelaars en andere bij de behandeling betrokken professionals, zo tijdig en voldoende als noodzakelijk is voor een verantwoorde behandeling van de patiënt/cliënt. De regiebehandelaar toetst of de activiteiten van de anderen bijdragen aan de behandeling van de patiënt/cliënt en passen binnen het door de regiebehandelaar vastgestelde behandelplan.
6. De regiebehandelaar en medebehandelaars treffen elkaar in persoonlijk contact en in teamverband met de daartoe noodzakelijke frequentie (ook telefonisch en via beeldbellen), op geleide van de problematiek/vraagstelling van de patiënt.
7. De regiebehandelaar draagt zorg voor goede communicatie met de patiënt/cliënt en diens naasten (indien van toepassing en indien toestemming hiervoor is verkregen) over het beloop van de behandeling in relatie tot het behandelplan.
8. De regiebehandelaar heeft inzicht in de voortgang van de behandeling, hij evalueert met de patiënt en stelt indien nodig het behandelplan bij. De regiebehandelaar toetst tussentijds en aan het eind van de behandeling of en in welke mate de concreet omschreven behandeldoelen zijn bereikt. De regiebehandelaar autoriseert de beëindiging van de behandeling conform de beleidsregels NZa

11

De behandeling van cliënten worden op verschillende manieren gemonitord en geëvalueerd. De voortgang van cliënten wordt besproken in het multidisciplinaire overleg, cliënten krijgen terugkoppeling via ROM-vragenlijsten of specifieke vragenlijsten, afhankelijk van hun specifieke problematiek. Het behandelplan kan tussentijds bijgesteld worden. Bij langdurige trajecten is steeds na elke 1200 minuten een uitgebreide tussenevaluatie waarin de doelen worden besproken en het behandelplan wordt bijgesteld.

ROM staat voor Routing Outcome Monitoring, wat inhoudt dat de loop van de behandeling wordt bewaakt aan de hand van door u als cliënt ingevulde vragenlijsten. Er wordt gebruik gemaakt van diverse vragenlijsten, die de therapeut kan gebruiken bij het onderzoeken van de klachten en het verloop ervan tijdens de behandeling. Iedere 400-800-1200 en 1600 minuten worden de ROM-vragenlijsten afgenomen en de resultaten besproken met de cliënt, eventueel volgt een bijstelling van het behandelplan. Aan het eind van de behandeling is er een eindevaluatie met de ROM-vragenlijsten.

De tevredenheid van patiënten/cliënten wordt binnen op de volgende manier gemeten:

- Zorgkaart Nederland  
(<https://www.zorgkaartnederland.nl/zorginstelling/psychologiepraktijk-en-psychotherapiepraktijk-4mb-roosendaal-3055052>). De cliënt wordt aan het eind van de behandeling gevraagd deze in te vullen.
- CQI-vragenlijst:  
De CQ-index (of CQI of Consumer Quality Index) Kortdurende ambulante GGZ & VZ is bedoeld om de kwaliteit van de ambulante geestelijke gezondheidszorg (GGZ) en verslavingszorg (VZ) te meten vanuit het perspectief van de cliënt. De vragenlijst kan worden gebruikt om binnen een GGZ-aanbieder in kaart te brengen op welke punten cliënten goede ervaringen hebben en waar nog verbetering mogelijk is. Daarnaast is de vragenlijst bedoeld om vergelijkend onderzoek te doen naar de prestaties van verschillende GGZ-aanbieders die kortdurende ambulante GGZ en VZ bieden.
- De cliënt wordt aan het eind van de behandeling gevraagd deze in te vullen.

### 3.5 AFSLUITING/NAZORG

12

De regiebehandelaar stuurt na elke afsluiting een brief naar de verwijzer, waarbij de cliënt een kopie ontvangt. In deze brief wordt het verloop van de behandeling beschreven, en zo nodig een advies gegeven over de te nemen vervolgstappen. In de regel keurt cliënt deze brief goed voorafgaand aan het versturen naar de verwijzer en krijgt cliënt een kopie mee naar huis. Mocht cliënt de brief onverhoopt niet vooraf kunnen goedkeuren, dan krijgt cliënt een kopie van de brief thuisgestuurd. Wanneer een cliënt geen toestemming geeft voor het versturen van informatie, wordt dit niet gedaan. Dan ontvangt alleen de cliënt een exemplaar van de afsluitbrief.

Cliënten hebben een terugvalpreventieplan en kunnen ten alle tijden contact opnemen met hun behandelaar, ook na afsluiting van zorg als dit wenselijk is. Indien noodzakelijk kan de DBC heropend worden, anders wordt met de huisarts overlegd en een nieuwe verwijzing gevraagd. Bij directe crisis neemt de cliënt rechtstreeks contact op met de huisarts.

## 4 ONDERTEKENING

|                 |                 |
|-----------------|-----------------|
| Naam bestuurder | Dhr. E. Bijlsma |
| Plaats          | Roosendaal      |
| Datum           | 2-1-2018        |

- ✓ Ik verklaar dat ik me houd aan de wettelijke kaders van mijn beroepsuitoefening, handel conform het model kwaliteitsstatuut en dat ik dit kwaliteitsstatuut naar waarheid heb ingevuld.